

Aus Fehlern lernen

Fehler passieren schneller und häufiger als uns lieb ist. Meistens handelt es sich um Fehlerverkettungen. Schuld hat selten nur eine einzelne Person.

Beispiele für mögliche Ursachen von Fehlern in Arbeitsprozessen:

- Mangelnde Fachkenntnisse
- Fehlende Erfahrung
- Überforderung
- Unterforderung
- Ablenkung
- Zu wenig Information
- Leistungsdruck
- Zeitdruck
- Unklare Zielvereinbarungen/Termine
- Technische Mängel
- Mangelnde Konzentration bei Routinetätigkeiten
- Mangelnde Selbstverantwortung
- Andere Wertemaßstäbe
- Eine unpassende innere Einstellung
- Ungeklärte Kompetenz
- Entscheidungsmüdigkeit
- Führungsdefizite
- Kommunikationsdefizite
- Kein übergreifendes Denken im größeren Kontext

Die Fehleranalyse

- Wann ist der Fehler aufgetreten?
- Welche Umstände haben ihn ausgelöst?
- Wodurch hätte er verhindert werden können?
- Welche Auswirkungen hat der Fehler?
- Wer muss wie informiert werden?
- Kann noch etwas unternommen werden, um die Auswirkungen/Folgen abzumildern?
- Ist dieser Fehler schon anderen passiert?
- Worauf weist der Fehler hin? Gibt es ein erkennbares Muster?
- Was muss verändert werden, damit der Fehler sich nicht wiederholt?
- In welcher Form und in welchem Personenkreis soll über die notwendigen Maßnahmen und Veränderungen gesprochen werden?

Welchen Gewinn bringt eine veränderte Fehlerkultur?

- ✓ Ein besseres Klima zwischen allen Beteiligten
- ✓ Fehler als Instrument des Lernens: vom Fehler lernen für die Leistungssteigerung oder die Veränderung von Abläufen
- ✓ Anregungen für Prävention an anderer Stelle
- ✓ Trainieren eines lösungsorientierten Denkens
- ✓ Dankbarkeit und Erleichterung aufgrund spürbarer Wertschätzung
- ✓ Förderung von Offenheit im Team
- ✓ Schaffung einer soliden Basis für Verbesserungsvorschläge
- ✓ Übernahme von Selbstverantwortung